

## **Serie de Información al Consumidor**

### **Seguridad del paciente**

La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida (Florida Agency for Health Care Administration - AHCA) es la entidad principal de políticas y planificación de la salud para el estado y emite licencias y regula las instalaciones de atención médica y las organizaciones de mantenimiento de la salud (HMOs) en la Florida. La Agencia también administra el programa Medicaid que provee atención médica a los ciudadanos de bajos ingresos e incapacitados de la Florida. La misión de AHCA es: Mejor cuidado de salud para todos los floridianos. Como parte de esta misión, publicamos la ***Serie de Información al Consumidor*** que consta de varios folletos para ayudar al público a tomar decisiones informadas sobre el cuidado de la salud.

Este folleto examina los errores médicos y los pasos que usted puede tomar para protegerse a sí mismo.

Nota: Este folleto no se ha diseñado para ofrecer consejos médicos o legales. Sírvase consultar con su médico para obtener consejos médicos y con un abogado para consejos legales.

**La información en este folleto está vigente a partir de julio de 2009.**

#### **Introducción**

El Instituto de Medicina (IOM, por sus siglas en inglés) de las Academias Nacionales reportó en 1999 que entre 44,000 y 98,000 personas fallecen cada año en los hospitales de los Estados Unidos debido a errores médicos. Un error médico se define como la falta de llevar a cabo un plan de acción o utilizar un plan incorrecto. Una persona puede causar el error o éste puede ocurrir debido a una falla en el sistema.

Los errores médicos pueden ocurrir en instalaciones de cuidado médico, farmacias, el consultorio de su médico e incluso en su hogar. Pueden involucrar cirugías, procedimientos médicos, tratamientos, medicamentos, equipos, diagnósticos o informes de laboratorio, entre otros. Pueden involucrar sistemas complejos tales como la manera en que un hospital lleva cuenta de los servicios médicos que se prestan a los pacientes, o tareas comunes tales como dar comida con un alto contenido de sal a un paciente que necesita una dieta sin sal.

Aunque los adelantos han mejorado el cuidado médico y extendido las vidas de muchas personas, la complejidad del sistema médico estadounidense también contribuye a errores médicos. La mala comunicación entre los pacientes y sus proveedores de cuidado médico también puede conducir a errores.

Usted puede desempeñar un papel importante en la seguridad del paciente participando activamente en su propio cuidado médico y en el cuidado médico de sus seres queridos. En este folleto se examinarán algunos de los problemas y las acciones que cada uno de nosotros puede tomar.

## **El equipo de cuidado médico**

La mayoría de las personas ya no tienen un solo médico que las atiende durante todas sus vidas y conoce todo su historial médico. Es posible que usted cambie de médicos de cuidado primario, visite a varios especialistas o se encuentre inesperadamente en el departamento de emergencia de un hospital. En el consultorio de su médico, podría ver al médico, a la enfermera practicante o a otro profesional. Podría recibir su cuidado a través de una clínica donde ve a un proveedor distinto cada vez que la visita.

La única constante en este cuidado es usted. Usted es un miembro importante de su equipo de cuidado médico. Usted conoce su historial médico, sus medicamentos, alergias, enfermedades y cirugías. Parte de su responsabilidad es educarse a sí mismo acerca de sus condiciones y tratamientos y compartir la información importante sobre su salud con sus proveedores de cuidado médico.

La comunicación entre usted y sus proveedores de cuidado médico es una parte importante de la seguridad del paciente. Usted tiene el derecho de hacer preguntas y hacer que los asuntos se les expliquen de una manera que usted pueda entender. Usted tiene el derecho de saber qué opciones de tratamientos hay disponibles para su cuidado.

Además, es posible que tenga que actuar como representante de sus seres queridos si éstos no pueden tomar decisiones sobre el cuidado médico, o que un ser querido tenga que representarlo a usted si usted no puede hablar por sí mismo.

### **Sugerencias para ser parte de su equipo de cuidado médico:**

- Informe a todos sus proveedores de cuidado médico de toda su historia médica, incluyendo cualesquiera tratamientos, cirugías, medicamentos, alergias o condiciones médicas.
- Dígales a todos sus proveedores acerca de cada medicamento que usted toma, incluyendo medicinas con receta, medicinas que se venden sin receta, vitaminas y suplementos herbáceos.
- Anote las preguntas que tenga y llévelas consigo a su cita. Es posible que desee tomar notas durante la visita o llevar consigo a otra persona para que le ayude. Esta persona puede ayudarle a hablar, hacer preguntas y tomar notas. Después, usted puede hablar con esta persona acerca de su situación y sus opciones.
- Si necesita cuidado médico, pregunte qué opciones de tratamientos usted tiene.

- Si hay algo que no entiende, pida que le den una explicación más clara.
- Si se realizan pruebas y usted no recibe los resultados, llame a la oficina y pregunte. También puede solicitar una copia de los resultados.
- Si desea otra opinión acerca de un diagnóstico o tratamiento, solicítela de otro doctor. Pregunte si su seguro médico paga para una segunda opinión.
- Si no está satisfecho con su proveedor de cuidado médico, usted puede elegir otro.
- Si padece de una condición médica, está recibiendo cierto tratamiento o está tomando medicamentos, edúquese acerca de estos asuntos. Pida a su proveedor de cuidado médico que le proporcione materiales educativos y use su biblioteca local o la Internet para aprender más.

### **Designación de un sustituto para que tome decisiones acerca del cuidado médico**

Si usted no puede participar activamente en su cuidado médico debido a incapacidad física o mental (tal como estar en coma o padecer de demencia) y no tiene directivas por anticipado para el cuidado médico, las decisiones podrán ser tomadas por usted por un tutor nombrado por los tribunales, su cónyuge, hijo adulto, padre, hermano adulto o, en ciertas circunstancias, otro pariente adulto o amigo cercano.

Si desea que alguien lo represente si no puede tomar decisiones usted mismo, puede designar a un sustituto para que tome decisiones acerca del cuidado médico. Puede encontrar información adicional en el folleto titulado “Directivas por adelantado para el cuidado médico - El derecho del paciente de decidir.” Véalo en línea en [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov).

### **Seguridad de las medicinas**

Administrar activamente y aprender acerca de sus medicamentos es una parte importante de la seguridad del paciente. A continuación se proveen sugerencias para protegerse mejor a sí mismo y proteger a sus seres queridos al tomar medicamentos.

#### **¿Saben sus proveedores de cuidado médico todos los medicamentos que usted toma?**

Algunas medicinas y suplementos pueden ser nocivos si se usan juntos. Aprenda acerca de los medicamentos y suplementos que usted toma y cualesquiera interacciones que puedan tener. Por lo menos una vez al año revise todas sus medicinas (con receta y sin receta) y suplementos (vitaminas y hierbas) con sus proveedores de cuidado médico.

Siempre que le receten un medicamento, pregunte si la medicina nueva interactuará con otros medicamentos o suplementos que está tomando actualmente.

### **¿Puede usted leer su receta?**

Si usted no puede leerla, el farmacéutico podría leerla mal y darle la medicina incorrecta. Las leyes de la Florida requieren que la receta se escriba claramente, así que asegúrese de pedir una receta que esté escrita claramente.

Antes de irse de la farmacia, verifique la etiqueta del medicamento para ver que se le haya escrito a usted y que sea el mismo nombre y potencia que se indicó en la receta. Verifique esto cada vez que se le despache una receta.

Esté familiarizado con el aspecto de su medicina. Si es diferente a la que tomaba, hable con su farmacéutico antes de tomarla.

### **¿Lee usted la etiqueta y el inserto que viene con su medicamento?**

La etiqueta le dirá cuánto, cuándo y por cuánto tiempo debe tomarlo, y si hay restricciones. Por ejemplo, la etiqueta podría decir que no debe tomar alcohol mientras tome el medicamento, que no se exponga al sol o que evite ciertos alimentos u otros medicamentos. La hoja informativa incluirá información sobre precauciones de seguridad y efectos secundarios. (Un efecto secundario es, por ejemplo, cuando una medicina para la alergia o el resfriado también pueda causarle somnolencia.) Si tiene alguna pregunta acerca de las instrucciones en la etiqueta, las precauciones de seguridad o los efectos secundarios, hable con su farmacéutico.

Si no puede leer claramente la etiqueta, pídale al farmacéutico que la escriba con letras más grandes. Si no entiende las instrucciones, pídale al farmacéutico que se las explique.

### **¿Existe algún peligro de comprar medicamentos que han sido alterados o que no son lo que dice la etiqueta?**

Una buena manera de protegerse es confirmar que la farmacia donde compra su medicamento tenga licencia emitida por el Estado de la Florida. A cada farmacia se le requiere que coloque a la vista la licencia de la compañía, así como la licencia del gerente de la farmacia.

Si usted compra sus medicinas con receta en Internet o por pedidos por correo, es importante ser un comprador prudente. Vea primero a su propio proveedor de atención médica para que le dé una receta. Verifique que la compañía tenga licencia en el estado en el que opera o que la Asociación Nacional de Juntas de Farmacia (NABP) haya certificado a la compañía a través de su programa VIPPS (Verified Internet Pharmacy Practice Sites™). Puede leer más en el sitio web de la NABP en [www.nabp.net](http://www.nabp.net) o llame al (847) 391-4406.

Tenga precaución al comprar medicamentos en Internet o por pedidos por correo. Si la compañía no es legítima, usted podría terminar con un medicamento falso, alterado o vencido que no le ayudará y que podría causarle daño. Además, el sitio web o la compañía de pedidos por correo podría parecer que está en los Estados Unidos, cuando en realidad opera fuera de los EE.UU. donde es posible que no haya disponibles controles de calidad y seguridad.

### **¿Hay algún peligro en tomar medicamentos que se venden sin receta?**

Algunos medicamentos que se venden sin receta no deben usarse juntos con ciertas medicinas con receta. Lea la etiqueta de su medicamento y el inserto y hable con su farmacéutico si tiene preguntas.

Compare también los ingredientes activos antes de tomar más de un medicamento a la misma vez. Muchos medicamentos que se venden sin receta y medicamentos con receta contienen el mismo ingrediente activo, lo cual significa que usted podría tomar más de la dosis recomendada. Por ejemplo, si toma una medicina para el dolor junto con una medicina para la tos, la alergia o para dormir, todas podrían contener la misma droga y la combinación podría ser más de lo que es seguro tomar al mismo tiempo.

Aunque su proveedor de cuidado médico o su farmacéutico podría alertarle en cuanto a combinaciones no seguras de medicinas, usted también puede estar pendiente de los siguientes dos ingredientes comunes:

- El acetaminofeno se utiliza en más de 600 productos, especialmente en las medicinas para el dolor de cabeza y el resfriado. Tomar más de lo recomendado puede conducir a daños o falla del hígado.
- NSAIDs (las medicinas anti-inflamatorias sin esteroides) son calmantes comunes del dolor. El uso excesivo o el uso en combinación con algunas medicinas puede conducir a sangramiento estomacal o daños en los riñones.

Los medicamentos que se venden sin receta son para alivio temporal. Si necesita usar un medicamento durante más tiempo que el que se indica en la etiqueta, consulte a su proveedor de cuidado médico. Es posible que padezca de una condición médica seria o su proveedor podría recomendarle otra forma de tratamiento.

### **¿Por qué es importante saber la dosis correcta que debe tomar?**

Los medicamentos pueden enfermarlo, causarle daño o a veces causar la muerte cuando se toman incorrectamente. No tome más medicamento del recomendado. Algunas cosas que debe vigilar:

- Los medicamentos que se venden sin receta vienen en varias potencias. Por ejemplo, los medicamentos para aliviar el dolor pueden ser de potencia regular, de extra potencia o de liberación prolongada; pueden venir en píldoras, en líquido o en cápsulas. Siga las instrucciones del paquete en cuanto a la dosis.
- Algunas personas erróneamente creen que tomar tres píldoras para alivio del dolor de una vez calmarán el dolor más rápidamente. O toman demasiadas píldoras durante un plazo de 24 horas o por demasiados días. Tomar más de la dosis recomendada puede ser peligroso.

- Si usted toma un medicamento con receta, no cambie la dosis sin antes hablar con su proveedor de cuidado médico.
- A los niños no debe dárseles una dosis para adultos de un medicamento. Siga las instrucciones recetadas por el médico de su hijo y, para medicamentos sin receta, compre la potencia para niños y siga las instrucciones. Una dosis incorrecta puede tener un efecto rápido y peligroso en los niños debido a su tamaño más pequeño.
- Algunos medicamentos que se venden sin receta y que aparentemente son inofensivos podrían no ser apropiados para los niños. Por ejemplo, el Colegio Americano de Pediatría recomienda que no se les dé aspirina a los niños.
- Las personas mayores también pueden ser más sensibles a los medicamentos y a sus efectos secundarios. Consulte con su médico si se siente somnoliento, confuso, mareado o tiene otros efectos secundarios, ya que su médico puede ajustar o cambiar su medicamento.

**Sugerencias para el manejo seguro de los medicamentos:**

- Guarde los medicamentos en un lugar seguro fuera del alcance de los niños (y los animales) y manténgalos en frascos a prueba de niños.
- Si hay un adulto que tiene dificultad para leer las etiquetas o saber cuándo tomar el medicamento, haga que otro adulto supervise la administración del medicamento.
- Si ocurre un envenenamiento con un medicamento, llame a su médico o al Centro de Información de Venenos al (800) 222-1222 o, si hay peligro de muerte, llame a asistencia de emergencia, la cual en la mayoría de las áreas es el 911.
- No guarde los medicamentos en el cuarto de baño, ya que la humedad y el calor pueden cambiar o destruir su eficacia. Si guarda los medicamentos en la cocina, protéjalos del calor y la humedad. Averigüe si su medicamento debe o no almacenarse en el refrigerador.
- Por lo menos una vez al año, revise todos sus medicamentos con receta y sin receta, así como sus vitaminas y suplementos. No continúe usando los medicamentos que han cambiado de color, consistencia u olor. Deseche de una forma segura cualquiera que esté vencido, que ya usted no use o cuyas etiquetas no pueda leer.
- Deseche las medicinas viejas en un recipiente de basura sellado y en el exterior, de manera que los niños, los animales u otros adultos no puedan tomarlos. Las jeringuillas y agujas usadas deben colocarse en un envase duro (como una botella de detergente para lavar ropa) con una tapa apretada y luego desecharse en la basura. Para desechar sustancias controladas, tales como narcóticos, usted querrá preguntar a su farmacéutico o proveedor de cuidado médico qué debe hacer.

- Si usted toma varios medicamentos, querrá mantener una lista y un horario de cuándo debe tomar cada uno. Algunas personas llevan cuenta de sus medicamentos utilizando un organizador de píldoras que llenan una vez en semana. Pregunte a su farmacéutico acerca de los organizadores de píldoras u otras ayudas para llevar cuenta de sus medicamentos.
- Si sus medicamentos son enviados por correo u otro servicio de entrega, asegúrese de que no se queden fuera de su casa durante un largo período de tiempo, que no estén expuestos al calor o el frío y que no puedan ser manipulados o robados.

**Sugerencias para la seguridad al tomar medicamentos:**

- Si usted tiene una reacción alérgica, llame inmediatamente a su proveedor de cuidado médico, o si amenaza la vida, llame a asistencia de emergencia, la cual en la mayoría de las áreas es el 911.
- Aprenda acerca de los posibles efectos secundarios de su medicamento, lo que puede hacer respecto a los mismos y cuándo pueden ser peligrosos o amenazar la vida.
- Si se le olvida tomar su medicina como se programó, tomar inmediatamente la dosis olvidada puede que no sea lo mejor. Lea el inserto del paquete o llame a su farmacéutico para que lo aconseje. Es fácil olvidarse, así que entérese qué debe hacer antes de que suceda.
- Algunas personas no se toman sus medicamentos recetados porque no cuentan con los medios financieros para pagarlos. Si no se toma sus medicamentos o salta las dosis, es posible que pueda obtener medicamentos menos costosos comparando los precios que cobran las farmacias en su área. Visite el sitio web de Precios de Medicamentos con Receta del Estado de la Florida en [www.MyFloridaRx.com](http://www.MyFloridaRx.com). Este sitio tiene información sobre los precios de las principales medicinas con receta de mayor uso en la Florida.
- Si no tiene los medios financieros para pagar sus medicamentos, hable con su proveedor de cuidado médico, ya que él o ella puede recomendarle una medicina menos costosa o podría tener muestras gratis. Además, usted podría reunir los requisitos para un programa de asistencia de recetas (vea la sección siguiente de este folleto).
- Algunos medicamentos no deben cortarse por la mitad, masticarse, y las cápsulas no deben abrirse, ya que esto afectará el medicamento y podría causar daños o, con algunos medicamentos, incluso la muerte. Lea el inserto o pregunte a su farmacéutico si tiene preguntas.
- Si hace arreglos para que a su hijo le den un medicamento en la guardería o en la escuela, pregunte cuáles son los procedimientos para almacenar, administrar y mantener un registro de los medicamentos. Confirme de vez en cuando que a su hijo le estén dando el medicamento correctamente.

- No tome un medicamento para uso recreativo ni use un medicamento que se le haya recetado a un amigo o miembro de la familia, aún cuando usted tenga la misma enfermedad o síntomas que esa persona. Hacer esto es ilegal y puede ser peligroso o mortal.
- Debido a que las medicinas más antiguas y establecidas han estado en el mercado por más tiempo, se sabe más acerca de su eficacia y efectos secundarios. Cuando le receten un medicamento, pregunte a su médico cuánto tiempo ha estado en el mercado. Si hay opciones de medicamentos, pregunte cuál será el mejor para sus necesidades.

### **Programas de asistencia de recetas**

Los siguientes programas pueden ofrecer ayuda si usted satisface sus requisitos de elegibilidad:

- La Parte D de Medicinas con Receta de Medicare es un beneficio de seguro para ayudar a las personas con Medicare a pagar las medicinas con receta y se provee a través de los planes médicos privados aprobados por Medicare. Para obtener más información, llame al número sin cargo (800) 633-4227 (TTY 877-486-2048) de Medicare o visite el sitio web en [www.Medicare.gov](http://www.Medicare.gov).
- Sunshine for Seniors es un programa patrocinado por el estado para personas de 60 años o más. Este programa proporciona referencias a programas de asistencia con medicinas, ayuda a las personas mayores a elegir el mejor programa y puede ayudar con el proceso de solicitud. Llame a la línea de personas mayores (Elder Helpline) sin cargo al (800) 963-5337.
- El Consejo Nacional de la Vejez tiene un servicio de referencias para personas mayores de 55 años de edad. Visite su sitio web en [www.BenefitsCheckUp.org](http://www.BenefitsCheckUp.org).
- Algunas compañías farmacéuticas ofrecen medicinas a bajo costo o sin costo alguno para personas de bajos ingresos. Pregunte a su farmacéutico si sabe de algún programa o haga una búsqueda en Internet de las compañías que elaboran sus medicinas. Algunos programas también se listan en [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov) (haga clic en “Medical Help Resources,” Recursos para ayuda médica).

También querrá leer nuestro folleto titulado “Entender los costos de las medicinas con receta.” Pida una copia gratis llamando sin cargo al (888) 419-3456 o léalo en el sitio web que se indica arriba.

Para obtener más información: La Biblioteca Nacional de Medicina (National Library of Medicine) tiene un sitio en Internet con información sobre medicinas y otros temas de cuidado de la salud: [www.MedlinePlus.gov](http://www.MedlinePlus.gov)

## **La seguridad en instalaciones de cuidado médico y cuidado de la salud en el hogar**

Como paciente o residente de una instalación o persona que recibe servicios de cuidado de la salud en el hogar, es posible que le sea difícil ser miembro activo de su equipo de cuidado médico. Es posible que no se sienta bien. Puede que esté tomando un medicamento le causa somnolencia. Quizás esté débil y le sea difícil hablar por sí mismo. Pero aun con estos retos, usted todavía desempeña un papel muy importante en su equipo de cuidado médico y tiene el derecho de estar involucrado en su cuidado.

Es importante tener una comunicación clara con sus proveedores de cuidado médico. Si usted cree que no puede expresarse con claridad debido a una condición temporal o a un estado de salud que se degenera a largo plazo, usted querrá hacer que un ser querido sea su representante y hable por usted. También querrá designar a alguien como su sustituto como se mencionó anteriormente en este folleto.

Antes de ingresar a una instalación de cuidado médico o de recibir servicios de un proveedor de cuidado de la salud en el hogar, usted querrá saber más acerca de las opciones que tiene a su disposición. Puede solicitar una copia de las siguientes publicaciones llamando sin cargo al (888) 419-3456 o leerlas en línea en [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov).

- Puede obtener información acerca de hogares de ancianos en la “Guía de Hogares de Ancianos.”
- Puede leer los folletos para el consumidor: “Cuidado a largo plazo,” “Vida asistida en la Florida” y “Cuidado de la salud en el hogar en la Florida.”

Usted puede comparar los hospitales de la Florida, los centros ambulatorios de la cirugía, las salas de emergencia, los hospicios, y los planes de la salud en [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov). En el mismo sitio Web usted puede encontrar una lista de las instalaciones y de los proveedores de cuidado de la salud en el hogar que son autorizados, registrados, o certificados por la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud.

El programa Medicare federal también proporciona información sobre hogares de ancianos, hospitales, agencias para el cuidado de la salud en el hogar e instalaciones de diálisis que prestan servicios a los pacientes de Medicare. Para obtener más información, visite el sitio web de Medicare en [www.Medicare.gov](http://www.Medicare.gov).

### **Mientras recibe cuidado médico:**

- Usted tiene el derecho de revisar los expedientes relacionados con su cuidado. Si está recibiendo atención médica bajo las órdenes de un médico, usted tendrá un plan de cuidado que describe su tratamiento. Si no se requiere un plan de cuidado, es posible que se mantengan otros tipos de expedientes.

- Cuando usted sea admitido, transferido o dado de alta de una instalación de cuidado médico, revise sus medicamentos con su médico. Entérese si se hicieron cambios en sus medicamentos y si tiene que desechar cualquier medicina no usada que fue reemplazada con una medicina o una dosis diferente.
- Si se encuentra en una instalación donde usted tiene un brazalete de identificación, verifique que pueda leerse y que lo identifique a usted correctamente. Si su brazalete de identificación no tiene la información correcta, se abre o no se puede leer, pida que se lo reemplacen.
- Cuando le den un medicamento, pida a la persona que verifique el medicamento, la orden y su identificación de manera que reciba la medicina y la dosis correctas a la hora correcta.
- Familiarícese con su medicina y si luce diferente a la que le estaban dando, hable con la enfermera o ayudante antes de tomarla.
- Pregunte a qué horas debe tomar los medicamentos. Dígale a la enfermera o ayudante si se pasa el tiempo de tomar el medicamento y nadie se lo ha traído.
- Antes de que le hagan una prueba o procedimiento médico, pida a la persona que verifique la orden y su identificación. Pregunte qué se va a hacer y por qué.
- Dígale a su enfermera o su médico si tiene una reacción a su tratamiento o si sus síntomas empeoran.
- Si está confinado en cama, pregunte qué salvaguardas se han establecido para evitar coágulos de sangre o úlceras en la piel.
- Cuando esté en un hospital o un centro de cirugía ambulatoria, intente tener a un miembro de la familia o un amigo con usted en todo momento, si es posible.

**Mientras recibe cuidado en una instalación de cuidado médico:**

- Si su ser querido padece de Alzheimer o demencia y está en una instalación de cuidado médico o de cuidado a largo plazo, pregunte qué precauciones de seguridad se han establecido para evitar que los pacientes vaguen o salgan de la instalación.
- Pregunte a la instalación qué procedimientos se han establecido en caso de que haya que evacuar la instalación debido a una emergencia o un desastre natural, tal como un fuego o un huracán.
- Pregunte a la instalación cuáles son sus políticas concernientes a restricciones y reclusión de pacientes o residentes.

**Mientras recibe cuidado en su hogar:**

- Cuando reciba servicios en su hogar, trate de tener un plan de respaldo en caso de que el proveedor de cuidado no se presente a la cita programada. Al proveedor de cuidado de la salud en el hogar se le requiere que proporcione todas las visitas programadas; por lo tanto, dígame al director de enfermería o al administrador de la agencia si alguien no se presenta. Si el problema continúa, usted querrá cambiar de agencias.
- Si necesita equipos o suministros médicos, a su proveedor de cuidado en el hogar se le requiere que le enseñe a usted y a sus seres queridos el uso correcto del equipo. Mantenga instrucciones por escrito y el número telefónico de la compañía a la mano. Llame si tiene alguna pregunta o problema. Si el equipo tiene alarmas o mensajes de error, aprenda lo que significan y lo que tiene que hacer.
- Al proveedor de cuidado en el hogar se le requiere que le dé un número telefónico al que usted puede llamar si tiene preguntas o problemas. Si está recibiendo servicios terapéuticos o de enfermería, o si está conectado a equipo para sostener la vida, la compañía debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Si usted padece de una condición física o mental que requerirá ayuda con la evacuación y asilo durante un desastre, tal como un huracán, el proveedor de cuidado en el hogar debe ayudarlo a inscribirse con la División de Manejo de Emergencias de la Florida (Florida Division of Emergency Management).

**Sugerencias de seguridad respecto a procedimientos quirúrgicos y médicos:**

- Si tiene la opción, elija un proveedor y una instalación de cuidado médico que tengan experiencia con la cirugía o el procedimiento que se va a realizar. El sitio web de la Agencia, [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov), provee información sobre el número de procedimientos que se realizan en los hospitales y los centros de cirugía ambulatoria de la Florida.
- Siga cuidadosamente las instrucciones sobre lo que tiene que hacer antes de la cirugía o el procedimiento. Si no entiende las instrucciones, pida que se las expliquen.
- Pregunte a su proveedor de cuidado médico si tiene que dejar de tomar alguno de sus medicamentos antes de la cirugía o procedimiento, y pregunte, además, lo que puede comer o beber.
- Asegúrese de que sea claro quién va a realizar la cirugía o el procedimiento, qué exactamente se va a hacer y qué debe esperarse durante y después de la cirugía o el procedimiento.
- Pregunte qué salvaguardas se han establecido para asegurar que la cirugía o el procedimiento se lleve a cabo en el lugar correcto del cuerpo y en el paciente correcto.

- Pregunte si necesitará una transfusión de sangre y qué precauciones de seguridad se han establecido para asegurar que usted reciba el tipo de sangre correcto. Si es posible, usted querrá donar su propia sangre antes de la cirugía o el procedimiento. Dígale a su médico si alguna vez ha tenido una reacción a una transfusión de sangre.
- Pregunte si existe un riesgo de complicaciones después de su cirugía o procedimiento y qué síntomas debe vigilar.
- Haga que un ser querido esté disponible durante su cirugía o procedimiento para que sea su representante. Dígale a su médico si desea que se consulte a su ser querido, si es necesario, y que se informe al mismo una vez que la cirugía o el procedimiento haya concluido.
- Entérese de su cuidado de seguimiento, incluyendo la cura del lugar de la cirugía; cuánto descanso necesitará; los medicamentos, alimentos y actividades que debe evitar; y cuándo puede regresar al trabajo y reanudar otras actividades.
- Asegúrese de que su proveedor de cuidado médico responda todas sus preguntas y preocupaciones.

**Sugerencias de seguridad respecto a la anestesia:**

Al prepararse para una cirugía o procedimiento, usted también querrá saber sobre la anestesia. La anestesia es un medicamento que evita que usted sienta dolor y sensaciones durante una cirugía o procedimiento. Pregunte exactamente quién administrará la anestesia y vigilará sus signos vitales.

Dígales a su médico y al anesthesiólogo si ha tenido alguna vez una reacción a la anestesia. Dígales todos los medicamentos que toma (recetados, sin receta, vitaminas y suplementos herbáceos) y cualesquiera alergias que tenga. Además, dígales si tiene algún problema médico y, aunque esto parezca personal, si tiene un problema con la bebida o usa drogas para recreación. Esta información es muy importante para el cuidado seguro durante la anestesia.

Pregunte respecto a restricciones en cuanto a medicamentos, alimentos y bebidas alcohólicas antes y después del uso de anestesia.

Después de la cirugía bajo anestesia general (el tipo que lo pone a dormir), es posible que continúe sintiéndose soñoliento, cansado o débil por algunos días y que tenga problemas de coordinación y no pueda pensar claramente. Por lo menos durante 24 horas después de recibir anestesia general, no conduzca, no use máquinas ni haga cosas que puedan ser peligrosas si no está alerta.

**Si tiene alguna queja:**

Si tiene alguna queja con respecto a su proveedor de cuidado médico o una instalación de cuidado médico, hable primero con ellos para ver si se puede resolver el asunto. Si

todavía no está satisfecho y desea presentar una queja con el Estado de la Florida, llame sin cargo al (888) 419-3456.

## **Prevención de infecciones**

Los Centros para el Control de Enfermedades (Centers for Disease Control, CDC) indican que aproximadamente dos millones de personas al año contraen una infección durante su estadía en un hospital de los Estados Unidos. Una persona también puede contraer una infección en otros lugares que no son hospitales, tales como hogares de ancianos, centros de diálisis, consultorios de médicos, o en su propio hogar.

Hay datos disponibles sobre las tasas de infección en los hospitales de la Florida. Si va a recibir cuidado o tratamiento en un hospital, usted querrá verificar las tasas de infección del hospital o comparar varios hospitales de su área. Puede encontrar esta información en [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov).

### **Sugerencias para prevenir infecciones:**

- Un paciente puede estar en riesgo de contraer una infección, así que, si usted está enfermo, no visite a una persona que esté enferma en su hogar o en el hospital. Si un paciente tiene una infección, puede contagiar a otras personas; por lo tanto, tome precauciones para protegerse a sí mismo.
- Los Centros para el Control de Enfermedades (CDC) indican que tener las manos limpias es la parte más importante para prevenir la propagación de infecciones.
  - Si usted está proporcionando cuidado, asegúrese de lavarse las manos antes y después, y si está recibiendo cuidado, no vacile en preguntar a los proveedores de cuidado médico si se han lavado las manos.
  - Como paciente, también es importante mantener las manos limpias, particularmente después de tocar artículos sucios y después de usar el baño.
  - Si está visitando a una persona enferma, lávese las manos antes y después de la visita.
- Se deben usar guantes si se va a entrar en contacto con líquidos del cuerpo, artículos sucios, o al insertar un dispositivo invasivo (tal como un catéter). Las manos deben lavarse antes y después de usar los guantes. Los guantes deben desecharse después de atender a un paciente.
- Si tiene un tubo de drenaje o un catéter que se sale de su lugar, dígaselo inmediatamente a la persona encargada de su cuidado o al proveedor de cuidado de la salud. Un tubo de drenaje puede insertarse para drenar una herida; un catéter puede ser un catéter Foley (un tubo estrecho que se inserta para sacar la orina de la vejiga) o una línea intravenosa (o IV) que se inserta en una vena para administrar líquidos.

- Si tiene un catéter o una herida, mantenga la piel limpia y seca alrededor del vendaje de su catéter IV o el vendaje de la herida. Si el vendaje se moja o se sale de lugar, dígaselo a la persona que lo cuida o al proveedor de cuidado de la salud.
- Las uñas largas y las uñas artificiales pueden continuar teniendo gérmenes infecciosos aun después de haberse lavado bien las manos. Si un paciente está en riesgo de contraer una infección, los Centros para el Control de Enfermedades indican que los que proveen el cuidado deben mantener las uñas recortadas a  $\frac{1}{4}$  de pulgada y no deben usar uñas artificiales.
- Otras maneras en que los gérmenes pueden propagarse son a través de gotas (de una persona infectada que tose, estornuda o habla, etc.); transmisión por aire (tal vez se requiera manejo y ventilación especial del aire para el tratamiento); artículos que recogen gérmenes, tales como equipos médicos o cualquier artículo que pueda propagar infecciones; o cuando animales o insectos transmiten infecciones (tales como mosquitos, moscas o ratas).
- A veces puede ser necesario que el paciente, el personal o los visitantes utilicen máscaras o batas de protección.
- En ciertas circunstancias, un paciente puede ser colocado en aislamiento en un hospital para proteger al paciente y prevenir la propagación de la infección. Los pacientes colocados en aislamiento tendrán rótulos colocados en el exterior de las puertas de sus habitaciones del hospital. Antes de entrar a la habitación, pregunte al personal del hospital si hay restricciones de visitas o requisitos de protección para el paciente, el personal o los visitantes.
- Algunos equipos y artículos médicos pueden requerir manejo especial durante y después del uso, por ejemplo, agujas hipodérmicas, catéteres o artículos sucios con líquidos corporales (tales como sangre en un vendaje), etc. Algunos artículos pueden desecharse en la basura regular, pero otros tienen que colocarse en un recipiente de desechos biológicos peligrosos. Otros artículos pueden esterilizarse o desinfectarse para uso futuro.
- Pregunte a su proveedor de cuidado médico acerca del uso y desecho apropiados de guantes, batas, máscaras, equipos y suministros médicos.
- Las sábanas y la ropa del paciente deben cambiarse y lavarse regularmente o si se ensucian. Los alrededores del paciente deben mantenerse limpios.
- Dígale a su proveedor de cuidado médico si muestra señales de una posible infección, tal como fiebre, escalofríos, dolor, enrojecimiento, hinchazón, secreción u otros síntomas.

- Si usted es diabético, tiene un mayor riesgo de contraer una infección. Tenga cuidado de controlar su azúcar en la sangre y especialmente hable con su proveedor de cuidado de la salud de sus necesidades de cuidado como diabético si tiene cirugía, necesita atención de la herida, estará confinado en cama u otras situaciones que pueden conducir a una infección.
- Si le dan antibióticos para una infección, use todo el medicamento hasta que se acabe. No deje de tomar el antibiótico, aunque se sienta mejor.

## **Prevención de caídas**

Las lesiones debido a caídas son de particular preocupación para las personas mayores y los pacientes que pueden estar débiles o desorientados debido a enfermedad, que están recuperándose de una cirugía, o que están tomando algún medicamento. Ya sea que se encuentre en una instalación de cuidado médico o en su propio hogar, para evitar caídas, verifique lo siguiente:

- Si está en una cama de hospital, las barandas laterales tal vez deben mantenerse levantadas. Pida a su proveedor de cuidado que trabe los frenos de su cama. Y, si es necesario, llame y pida ayuda para levantarse de la cama.
- Asegúrese de que las alfombras y el piso no sean resbalosos. Mantenga el piso libre de objetos que obstruyan el paso.
- Use zapatos que provean buen apoyo y que no sean resbaladizos.
- Use un andador, bastón o silla de ruedas si es necesario y aprenda a usarlos correctamente.
- Obtener anteojos o un cambio en los anteojos puede ayudar, ya que la mala visión puede contribuir a las caídas.
- Asegúrese de que haya buena iluminación.
- Considere obtener una silla-retrete si caminar al cuarto de baño durante la noche le es difícil.
- Use sillas y una cama en las que sea fácil sentarse, acostarse y levantarse.
- Las barras para sostenerse en el baño, un asiento de inodoro elevado, una silla en la ducha y una estera de goma en la bañera o la ducha son buenos artículos de seguridad.
- Las escaleras deben tener pasamanos a ambos lados, buena iluminación y estar libres de objetos.

- Pregunte a su médico si un ajuste en sus medicamentos podría mejorar la coordinación.
- Un programa de ejercicios, aun para las personas mayores débiles, puede ayudar a mejorar el equilibrio y la fortaleza y ayudar a evitar caídas. Usted querrá consultar a un entrenador de ejercicios o participar en un programa de ejercicios diseñado para su nivel de habilidad.

Revise sus alrededores y vea qué otras acciones se pueden tomar para evitar caídas.

## **Directorio de recursos**

### **Agencia para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud**

(Agency for Healthcare Research and Quality)

(301) 427-1364

[www.ahrq.gov](http://www.ahrq.gov)

### **Asociación Americana de Bancos de Sangre**

(American Association of Blood Banks)

[www.aabb.org](http://www.aabb.org)

### **Asociación Americana de Enfermeros Anestesiólogos**

(American Association of Nurse Anesthetists)

[www.AnesthesiaPatientSafety.com](http://www.AnesthesiaPatientSafety.com)

### **Asociación de Profesionales en el Control de Infecciones y Epidemiología**

(Association of Professionals in Infection Control and Epidemiology)

(202) 789-1890

[www.apic.org](http://www.apic.org)

### **Centros para el Control de Enfermedades**

(Centers for Disease Control, CDC)

(800) 232-4636 o TTY (888) 232-6348

[www.cdc.gov](http://www.cdc.gov)

### **Administración de Alimentos y Drogas**

(Food and Drug Administration, FDA)

(888) 463-6332

[www.fda.gov](http://www.fda.gov)

### **Instituto de Medicina de las Academias Nacionales**

(Institute of Medicine of the National Academies)

(202) 334-2352

[www.iom.edu](http://www.iom.edu)

**MedlinePlus**

[www.MedlinePlus.gov](http://www.MedlinePlus.gov)

**Fundación Nacional de Seguridad del Paciente**

(National Patient Safety Foundation)

(617) 391-9900

[www.npsf.org](http://www.npsf.org)

**Centro de Información sobre Venenos**

(Poison Information Center)

(800) 222-1222

[www.fpinc.org](http://www.fpinc.org)

**La Comisión Conjunta**

(The Joint Commission)

(630) 792-5000

[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)

**The Leapfrog Group**

(202) 292-6713

[www.LeapFrogGroup.org](http://www.LeapFrogGroup.org)

**Los folletos para el consumidor adicionales incluyen:**

- Asuntos relacionados con el fin de la vida
- Atención médica de emergencia
- Cuidado a largo plazo
- Cuidado de la salud en el hogar de la Florida
- Directivas por anticipado de cuidado médico (disponible solamente en [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov))
- Entendiendo los costos de las medicinas con receta
- Florida Medicaid – Una guía de referencia
- Guía del paciente para una estadía en el hospital
- Guía del consumidor a los programas de salud y servicios humanos
- Vida asistida en la Florida

Para obtener copias adicionales de este folleto, o de otros en la serie, llame al número sin cargo del Centro de Llamadas de AHCA (888) 419-3456. Para ver o imprimir cualquier folleto de la *Serie de Información al Consumidor*, visite [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov).

Este folleto puede copiarse para uso público. Sírvase darle crédito a la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud por su creación.

Si tiene comentarios o sugerencias, llame al (850) 922-5771.

La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud estableció los siguientes sitios web para ayudar a que los residentes de la Florida sean consumidores bien informados sobre el cuidado de la salud.

[www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov)

Este sitio web proporciona las herramientas para comparar los hospitales, los centros de cirugía ambulatoria, las salas de emergencia, los hospicios, los planes médicos y los hogares de ancianos. Este sitio incluye la enciclopedia médica (A.D.A.M. Health Encyclopedia) con miles de artículos e ilustraciones. Este sitio también proporciona una lista de instalaciones de cuidado de la salud; información sobre seguros, medicamentos, personas mayores, condiciones médicas y recursos para atención médica; publicaciones para el consumidor; información para profesionales de atención médica; y mucho más.

[www.MyFloridaRx.com](http://www.MyFloridaRx.com)

En este sitio web se comparan los precios de los principales medicamentos con receta de mayor uso en la Florida.

[www.fhin.net/eprescribe](http://www.fhin.net/eprescribe)

Algunos doctores pueden enviar una prescripción de medicamentos electrónicamente a la farmacia. Para conocer más visite el sitio en la red o pregunte a su doctor sobre prescripción electrónica (e-Prescribing).

<http://ahca.MyFlorida.com>

Este sitio web contiene información sobre reglamentaciones y la emisión de licencias de los establecimientos de atención médica, el programa Florida Medicaid, el cuidado administrado (HMOs) y otros temas relacionados con la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud.